

Les conditions générales de vente sont conformes à la partie réglementaire du livre II du code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. Les dispositions des articles R 211-3 à 211-11 figurent intégralement ci-après.

#### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R 211-2.

#### Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la

réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18.

#### Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de

réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une

possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celle-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R 211-4.

## I - RÉSERVATION ET CONFIRMATION DE SÉJOUR

### 1) Condition d'inscription et de réservation

L'inscription au séjour implique l'acceptation de toutes les conditions énumérées ci-dessous. Pour tous les séjours, toute inscription doit être accompagnée d'un acompte de 30% du prix global du séjour incluant : les frais de dossier (35 € par hébergement), et les éventuelles prestations complémentaires (restauration, linge de lit, linge de toilette, ...). Le solde doit être réglé 30 jours avant votre date d'arrivée. Le paiement complet du prix conditionne l'envoi par Cévéo du carnet de séjour (comportant les renseignements pratiques pour votre organisation). En l'absence de règlement du solde et d'annulation dûment notifiée Cévéo sera en droit de considérer le contrat comme résilié et de réclamer le montant total du séjour à titre d'indemnité. L'engagement de Cévéo devient définitif dès l'envoi d'une confirmation de réservation. Pour les ventes effectuées moins de 5 jours avant le début du séjour, le prix intégral (frais de dossier compris) vous sera demandé et payable par carte ou virement bancaire.

### 2) Description du séjour et tarifs

Les prix sont indiqués en € TTC, ils ne comprennent pas les taxes de séjour (variables selon les communes et selon la période de séjour), applicables aussi bien aux adultes qu'aux enfants. La description du séjour, les informations techniques et les tarifs sont publiés sous réserve d'impression ou d'omission. Cévéo se réserve le droit de répercuter les modifications de prix, conséquence d'éventuelles évolutions économiques ou fiscales (TVA, cours, carburant, ...). Nous vous rappelons qu'un hébergement prévu à la location, pour un nombre déterminé d'occupants, ne saurait en aucun cas, être habité par un nombre supérieur de personnes. Il est rappelé qu'un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière.

### 3) Les informations touristiques générales :

Les informations concernant les villages Cévéo ou les destinations partenaires (accès, services, équipements sportifs, activités ou manifestations à proximité, tarifs...) et ne faisant pas l'objet d'une facturation par nos soins, sont données à titre indicatif. Cévéo ne pourrait être tenue pour responsable en cas de modification d'information ou d'annulation de ces prestations.

### 4) Les modes de paiement

Pour le versement de votre acompte ou le solde de votre séjour, Cévéo accepte les modes de paiement suivants : chèque (à libeller à l'ordre de Cévéo), chèques vacances ANCV, carte de crédit. Vous pouvez consulter votre dossier à tout moment sur notre site Internet [www.ceveo.com](http://www.ceveo.com) et payer votre solde en ligne avec vos codes d'accès. Le règlement par avoir n'est pas admis au titre du versement du 1er acompte.

### 5) Les réductions tarifaires promotionnelles :

Cévéo se réserve le droit d'organiser des opérations promotionnelles dans le respect de la réglementation en vigueur. Les tarifs appliqués dans le cadre de ces opérations sont valables uniquement selon les conditions de ventes particulières liées à ces opérations et ne peuvent être accordées pour les ventes effectuées en dehors de celle-ci ou antérieures à leur mises en place.

## II - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

### 1) Condition de modification ou d'annulation du fait de l'acheteur

Toute modification (lieu de séjour, dates de séjour, nombre de participants, type de logement, ...) de la réservation de la part de l'acheteur équivaut à une annulation de la réservation initiale et implique une nouvelle réservation. Dans ce cas les conditions d'annulation pour la réservation s'appliquent de plein droit.

### 2) Conditions d'annulation

Toute annulation doit être notifiée par écrit à CEVEO : par lettre recommandée avec A.R ou bien par e-mail à [reservation@ceveo.com](mailto:reservation@ceveo.com). La date d'annulation retenue pour le calcul des frais ci-dessous sera la date d'envoi de la lettre recommandée avec A.R (cachet de la poste faisant foi) ou bien celle de l'e-mail.

En fonction de la date d'annulation, les pourcentages retenus sur le prix total du séjour (sommes perçues par CEVEO) sont les suivants :

- Plus de 60 jours avant la date d'arrivée : 10%
- De 60 à 30 jours avant la date d'arrivée : 25%
- Entre 29 et 14 jours avant la date d'arrivée : 50%
- Entre 13 et 8 jours avant la date d'arrivée : 75%
- Moins de 8 jours avant la date d'arrivée : 100%

Dans tous les cas, les frais de dossier et le montant de l'assurance (si souscrite au contrat de réservation) sont conservés par CEVEO. Pour les annulations et modifications des prestations « Forfaits remontées mécaniques » et « Location de matériel de ski » à moins de 10 jours avant la date de séjour, CEVEO gardera la totalité des sommes réglées : aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de non-présentation à la date d'arrivée et/ou de renonciation au séjour, d'arrivée ultérieure à celle prévue ou de départ anticipé, aucun remboursement ne pourra être effectué quel qu'en soit le motif.

### 3) Condition de modification ou d'annulation du fait du vendeur :

Si des circonstances indépendantes de notre volonté nous y obligent, et notamment en cas de force majeure ou de fermeture administrative dont l'origine ne nous est pas imputable, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle d'un site, d'un équipement commun de type piscine ou restaurant...).

## III - ARRIVÉE ET DÉPART

Les jours et heures d'arrivée et de départ varient en fonction des sites, vous trouverez ces informations en brochure, sur votre carnet de séjour ou auprès de nos conseillers lors de votre réservation. En cas d'arrivée ou de départ en dehors des heures et jours indiqués, veuillez prendre directement contact avec l'accueil du village de vacances.

## IV - DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie de 200 € par hébergement vous sera demandé à votre arrivée. Il vous sera restitué en fin de séjour déduction faite, le cas échéant du coût du matériel cassé ou perdu ou d'un forfait pour frais de ménage si votre appartement n'est pas rendu propre et en bon état. En cas de départ nocturne sans état des lieux, la caution vous sera retournée ultérieurement sous réserve des retenues éventuelles, pour lesquelles dans ce cas la décision de Cévéo ne peut être contestée.

## V - ANIMAUX

Les animaux domestiques – exceptés les chiens d'aveugles – ne sont pas acceptés sur tous les sites. Des pictogrammes indiquent l'autorisation ou non des animaux. Un seul animal est autorisé par hébergement moyennant une participation forfaitaire. Il doit être à jour de ses vaccins et accompagné de son carnet de santé. Les animaux doivent être tenus en laisse dans le site et les chiens de catégories 1 et 2 prévues à l'article L. 211-12 du code rural sont interdits.

## VI - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de vous faciliter la vie pendant les vacances, un règlement intérieur est affiché à l'accueil des campings, nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

## VII - RÉSILIATION – SANCTION – NON RENOUVELLEMENT

Le contrat sera résilié de plein droit sans formalité et sans délais, en cas d'inexécution par le résident de l'une de ses obligations ou de comportement inapproprié de nature à perturber le séjour des autres occupants. Le résident devra immédiatement quitter les lieux et pourra être expulsé si besoin est avec le concours de la force publique.

## VIII - APRÈS-VENTE

Toute réclamation après séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de 30 jours après la fin de votre séjour à : Cévéo – Service Relation clientèle – 27, route du Cendré – 63800 Courmon d'Auvergne. Le résident devra en outre avoir pris soin, lors de son séjour, de signaler sur place tout désagrément afin de limiter un éventuel préjudice. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de réservation, les lieux et dates de votre séjour, le type d'hébergement ainsi que tous les justificatifs permettant le traitement de votre réclamation.

## IX - RESPONSABILITÉ

La location en Résidence de Tourisme et village de vacances n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos villages de vacances, tant dans les hébergements que dans les parkings ou locaux communs (local à ski, vélo, ...).

## X - ASSURANCE

Pendant la durée de leur séjour, les participants bénéficient de la responsabilité civile de l'exploitant pour tout dommage corporel ou matériel dont Cévéo serait responsable à leur égard.

## XI - ASSURANCE ANNULATION / INTERRUPTION DE SÉJOUR

Nos prix ne comprennent pas d'assurance voyage. Celle-ci demeure facultative et vous sera proposée lors de votre réservation. Cette assurance doit être souscrite au moment de la réservation.

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de votre souscription, en cas de multi-assurances et à condition que vous n'ayez déclaré aucun sinistre. Passé ce délai, la souscription est définitive et ne peut être remboursée. Nous vous conseillons vivement de souscrire à cette assurance. Les conditions et garanties sont consultables sur notre site internet. Les assurances multirisques proposées ne comportent pas de garanties individuelles accident : aussi nous vous invitons à vérifier votre couverture personnelle et à la compléter le cas échéant auprès de l'organisme de votre choix. Les conditions détaillées sont accessibles sur notre site Internet [www.ceveo.com](http://www.ceveo.com) ou sur simple demande.

Tout report de séjour soumis à l'assurance annulation ne pourra excéder 6 mois à compter de la date de séjour initiale.

## XII - ACCEPTATION

L'envoi du règlement partiel ou total du séjour par l'acheteur vaut acceptation des conditions générales de vente dont il reconnaît avoir pris connaissance.

Les présentes conditions sont régies par le droit français.

Sauf dispositions d'ordre public contraires, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions et après échec de toute conciliation, sera soumis aux tribunaux compétents

Les présentes conditions générales de vente ont vocation à se substituer à toutes autres conditions antérieurement appliquées.

## XIII - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, tout acheteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant et communiquées à la société dans le cadre de l'achat de séjours. L'acheteur peut exercer ce droit auprès de : Cévéo, 27, route du Cendré 63800 Courmon d'Auvergne.

### **Siège social**

Cévéo – Côté Vacances Organisation :  
27, route du Cendré, 63800 Courmon d'Auvergne.

SARL au capital de 300 000 €

RCS Clermont-Ferrand B412 082 190

SIRET 412082190 00049 – APE 5 520z

– TVA Intracommunautaire fr12 412 082 190 –

Immatriculation au registre

des opérateurs de voyage

et de séjours : IM063100040

**Responsabilité civile professionnelle :**

MMA – 26 rue du Commerce

63800 Courmon d'Auvergne

**Assureur**

MMA – 26 rue du Commerce

63800 Courmon d'Auvergne